

Los Premios DEC 2020 ya tienen ganadores: Kike Sarasola, de Room Mate Group, Directivo del Año en CX



ROI PRESS / ESPAÑA / EUROPA / PREMIOS - Si por algo se recordarán a los VII Premios DEC es por su celebración recién salidos de una situación de alarma sanitaria, por todos conocida. Con todas las medidas necesarias, se celebró la gala de dichos Premios, que bajo la temática de los Juegos Olímpicos, ha querido asociar la Experiencia de Cliente a los valores deportivos, imprescindibles para que las empresas participen con éxito en la ‘carrera de fondo’ que tienen que afrontar.

- Netflix, mejor marca, Alfonso Gil de Directivos & Empresas, mejor labor periodística, y Bankia, HomeServe, Iberdrola y Repsol las mejores iniciativas en Experiencia de Cliente

Los 12 expertos en Experiencia de Cliente, presididos por Ángel Asensio, Presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y Presidente de Moda España, han valorado las candidaturas teniendo en cuenta su valor estratégico, su originalidad, innovación y diferenciación, así como por su impacto en resultados.

La gala, que se celebró en la terraza del hotel NH Collection Suecia, en el centro de Madrid, comenzó con la intervención del Presidente de DEC, Jorge Martínez-Arroyo, quien agradeció de forma muy especial la asistencia a todos los allí presentes en estos momentos tan difíciles, dirigiendo un reconocimiento muy especial a Medallia, patrocinador platino, a RCI Bank and Services, patrocinador oro, así como al resto de empresas colaboradoras.

Martínez-Arroyo centró su intervención en el análisis de cómo el Covid-19 ha cambiado nuestra forma de actuar, trabajar, relacionarnos,... y cómo hemos potenciado la formación a distancia, el teletrabajo, el deporte al aire libre,... y por supuesto cómo también nos hemos vuelto más sensibles. Asimismo, destacó que hay cuatro horizontes donde las empresas deberían trabajar simultáneamente: garantizar la operativa con los clientes, proveedores y empleados; asegurar la continuidad de la compañía a corto plazo; establecer un plan de recuperación de ingresos y, por último, reimaginar: crear nuevas soluciones para crear una mejor propuesta de valor y desarrollar productos y servicios diferenciales que nos permitan crecer en este nuevo escenario; en resumen, conjugar la explotación del negocio con la exploración de nuevas oportunidades, de forma rápida y disciplinada. Terminó diciendo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.

Se inició la entrega de premios conociendo al galardonado en la categoría **Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente**, en la que se ha valorado la mejor iniciativa en la que una buena Experiencia de Cliente es motor de crecimiento del negocio. En esta edición recayó en **Bankia** y recibió el premio su Director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares, **Carlos Monserrate**.

Posteriormente, la atención se dirigió hacia el premio al **Mejor Customer Journey**. Una categoría donde se analizan la mejora del viaje del cliente con la compañía, haciendo hincapié en las metodologías o herramientas para la captación de la voz del cliente y el diseño. Este galardón fue para **Iberdrola** y lo recogió **Raquel González**, Responsable de Experiencia de Cliente.

El premio a la **Mejor Iniciativa de Empleados**, que valora el mejor plan de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente en toda la organización, ha sido para **HomeServe**. Recogió el galardón **María López**, Gerente de Experiencia de Cliente.

El reconocimiento al **Mejor Proyecto de Innovación** fue para **Repsol**, por su proyecto de un nuevo modelo energético donde han combinado la sostenibilidad y colaboración entre comunidades con la digitalización. El premio fue recogido por **Julieta Maresca**, Gerente de Generación Distribuida de Repsol.

El galardonado en la categoría especial de **Mejor Labor Periodística sobre CX**, fue **Alfonso Gil**, Director de Directivos y Empresas, por su divulgación de noticias y artículos de opinión sobre Experiencia de Cliente y su repercusión en sus lectores.

El premio especial que reconoce a la **Mejor Marca en CX** recayó en Netflix. El jurado reconoció que esta Marca es un referente en CX por adaptar su formato a la demanda de los clientes, mediante la disponibilidad y la flexibilidad en su oferta, siempre de forma personalizada a partir del análisis de la propia selección y visualización de contenido de los clientes.

Y el premio sin duda más esperado de la gala, fue la categoría de **Directivo del Año en Experiencia de Cliente** en el que el jurado valoró la visión y la capacidad de liderazgo, el inspirar y alinear a la organización alrededor de la CX como factor diferencial. Este ha sido el caso de **Kike Sarasola**, Presidente de **Room Mate Group**, un modelo a seguir en promover la CX como valor diferencial de sus hoteles que, además, ha sido un ejemplo de solidaridad con la ciudad de Madrid, ofreciendo hoteles de forma desinteresada para albergar sanitarios en la época más dura de la pandemia. Asimismo, se ha valorado su capacidad visionaria, siempre adelantándose a sus clientes y sorprendiéndolos. Sarasola estuvo de forma virtual mediante la emisión de un vídeo, y recogió el galardón, **Elena Marrero O`Shanahan**, Directora General de Room Mate Hotels.

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con 150 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia. Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.

Lectores conectados

48244

Suscribirse al resumen diario

Email address...

Submit

Las noticias más leídas



AirBit Club "Un empuje para la economía mundial"
/COMUNICAE/ La economía y los negocios tradicionales atraviesan una increíble recesión debido a la crisis del Covid-19. El confinamiento y ...



Expertos como Estefanía Nieto dan las claves para cerrar los poros
/COMUNICAE/ Una de las mayores obsesiones, minimizar los poros de la piel. No se pueden eliminar, pero si cambiar su apariencia Sobre tod...



El Think Tank Movilidad analiza el impacto de la tecnología en el empleo del sector del transporte
/COMUNICAE/ Juan Antonio Esteban, director de RRHH de ALSA y miembro del Think Tank Movilidad, describe las dificultades que plantea la esc...



Talio y Open Cloud Factory celebrarán una Mesa Redonda Virtual sobre ciberseguridad en la industria vasca
/COMUNICAE/ La Mesa redonda organizada por talio y Open Cloud Factory estará orientada a los retos que la industria debe abordar, especialm...



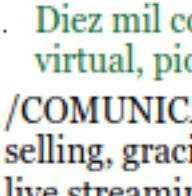
360º de Experiencia de Cliente
ROI PRESS / ESPAÑA / EUROPA - En los últimos años se ha pasado de la economía de productos a la de servicios y se evoluciona hacia la eco...



Los resultados de 'PENSAR en HABITAR' servirán para revisar la normativa autonómica de habitabilidad
/COMUNICAE/ A nivel nacional se analizarán los resultados en distintos grupos de trabajo que comenzarán sus reuniones el próximo 13 de juli...



BusUp lanza un nuevo bus de empresa especial Covid-19 para un transporte seguro
/COMUNICAE/ Casi 9 de cada diez pasajeros consideran el bus empresa como un transporte seguro o muy seguro. El 64% de usuarios tiene miedo ...



Diez mil consumidores conectados a un evento retail virtual, pionero en Europa
/COMUNICAE/ Con el objetivo de fomentar el cross-selling, gracias a una potente herramienta denominada live streaming shopping, los asistent...



Hudisa supera así las auditorias más exigentes para garantizar la seguridad alimentaria
/COMUNICAE/ Hudisa procesa y comercializa purés, concentrados y fruta congelada de Fresa, Frambuesa, Mora y Arándano y trabaja en tres líne...



La digitalización como clave para la recuperación de la hostelería
/COMUNICAE/ La Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de Andalucía, ha impulsado un programa de digitalizació...



AirBit Club "Un empuje para la economía mundial"
/COMUNICAE/ La economía y los negocios tradicionales atraviesan una increíble recesión debido a la crisis del Covid-19. El confinamiento y ...



Nuria Sanz, Directora en BTS: Consejos para el teletrabajo en situaciones de crisis
Nuria Sanz, Directora en BTS ROI PRESS | ESPAÑA / OPINIÓN / EXPERTOS - Según publica Adecco, en el cuarto trimestre de 2019, a nivel estatal,...



Reconversión de Habilidades: Cómo ser más eficientes e inclusivos en la incertidumbre
Isabel Carrasco, Principal de PageExecutive EXPERTOS / EMPLEO - Sin duda el término de 2019 no ha dejado indiferente a nadie. Tras el 18 ...



Inbonis Rating e Informa D&B se alían para desplegar la calificación crediticia de pymes en España
España (EUROPA) - INBONIS Rating, primera agencia de rating especializada en pymes de Europa, e INFORMA D&B S.A.U. (S.M.E.), filial de C...



ViajeLogia.es hace recuento de un verano de récord en la Costa del Sol española
España (EUROPA) - El portal de viajes por España , ViajeLogia.es, cumple ya 5 años de trayectoria que celebra con un repaso a las activid...



Arion facilita el cálculo de nóminas a cualquier escala para la externalización del servicio
Cada vez más empresas de todo tipo y tamaño deciden optar por la transformación digital y delegar en manos expertas las tareas más tediosa...



iCommunity Labs, obtiene 300.000 euros de CDTI para completar el desarrollo de su plataforma Blockchain
/COMUNICAE/ La innovadora startup ha conseguido ser uno de los proyectos seleccionados en la convocatoria "Proyectos I+D Transferencia...



China Telecom desarrollará tarjetas SIM